

CONOCE Y EXIGE TUS DERECHOS COMO USUARIO DE CENVALLE SAS

Carta de los deberes de los pacientes contemplados en la Declaración de Lisboa de la Asociación Médica Mundial

- 1 Acreditar su identidad mediante el documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico. No deberá exigirse al afiliado, carné o, certificado de afiliación a la EPS para la prestación de los servicios, copias, fotocopias o autenticaciones de ningún documento.
- 2 Acceder, en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia y sin restricción a las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos que no estén expresamente excluidos del plan de beneficios financiados con la UPC.
- 3 A la privacidad durante la atención.
- 4 Acceder a las pruebas y exámenes diagnósticos indispensables para determinar su condición de salud y orientar la adecuada decisión clínica.
- 5 Recibir un trato digno en el acceso a servicios de salud y en todas las etapas de atención. Ninguna persona deberá ser sometida a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad.
- 6 Ser respetado como ser humano en su integralidad, sin recibir ninguna discriminación por su pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas o de cualquier índole, costumbres, origen, condición social, condición económica y su intimidad, así como las opiniones que tenga.

CONOCE Y EXIGE TUS DERECHOS COMO USUARIO DE CENVALLE SAS

Carta de los deberes de los pacientes contemplados en la Declaración de Lisboa de la Asociación Médica Mundial

- 7 Recibir los servicios de salud en condiciones sanitarias adecuadas, en un marco de seguridad y respeto a su identidad e intimidad.
- 8 A recibir indicaciones claras y precisas sobre autocuidado, procedimientos y controles a seguir.
- 9 Disfrutar y mantener una comunicación permanente y clara con el personal de la salud, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales y, en caso de enfermedad, estar informado sobre su condición, así como de los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar, al igual que de los riesgos y beneficios de éstos.
- 10 Recibir, en caso de que el paciente sea menor de 18 años, toda la información necesaria de parte de los profesionales de la salud, sus padres, o en su defecto su representante legal o cuidador, para promover la adopción de decisiones autónomas frente al autocuidado de su salud. La información debe ser brindada teniendo en cuenta el desarrollo cognitivo y madurez del menor de edad, así como el contexto en el que se encuentra.
- 11 Revisar y recibir información acerca de los costos de los servicios prestados.

CONOCE Y EXIGE TUS DERECHOS COMO USUARIO DE CENVALLE SAS

Carta de los deberes de los pacientes contemplados en la Declaración de Lisboa de la Asociación Médica Mundial

- 12 Solicitar copia de su historia clínica y que esta le sea entregada en un término máximo de cinco (5) días calendario o remitida por medios electrónicos si así lo autoriza el usuario, caso en el cual el envío será gratuito.
- 13 A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización escrita del paciente o en los casos previstos en la ley.
- 14 A que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo puede implicar.

Recibir información sobre los canales formales para presentar peticiones, quejas reclamos y/o denuncias y, en general, para comunicarse con la administración de la institución, así como a recibir una respuesta oportuna y de fondo.
- 15 Obtener información clara, precisa, veraz y actualizada sobre los servicios de salud, horarios de atención, procesos administrativos.
- 16 La compañía de familiares y allegados, siempre que no interfiera en su tratamiento.



CONOCE Y CUMPLE CON TUS DEBERES COMO USUARIO DE CENVALLE SAS

Carta de los deberes de los pacientes contemplados
en la Declaración de Lisboa de la Asociación Médica Mundial

- 1 Velar por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- 2 Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio de salud, incluyendo los documentos de voluntad anticipada.
- 3 Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones y la dotación dispuesta para su atención.
- 4 Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud y a los otros pacientes o personas con que se relacione durante el proceso de atención.
- 5 Respetar el criterio de los profesionales de la salud.
- 6 Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud.
- 7 Asistir puntualmente a la cita programada
- 8 Cumplir las normas y reglamentos de la IPS Cenvalle S.A.S.
- 9 Realizar cuando le corresponda, los pagos obligatorios de su atención